

CALL NO.

CA20N

CC

-Z 319

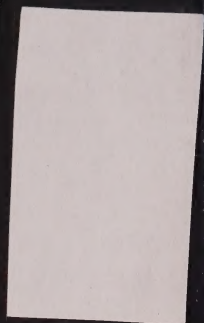
GOVT

Les  
du  
marché



Ontario

Ministère de  
la Consommation  
et du  
Commerce





CA 2 ON  
CC  
- 2319 (5)

# Attention aux pièges du marché



Ontario

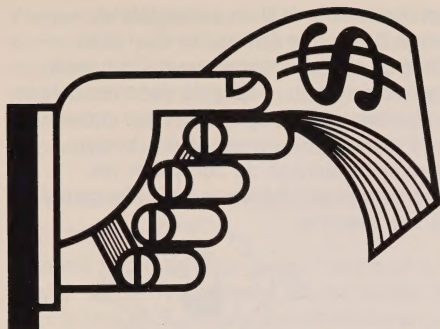
Ministère de  
la Consommation  
et du  
Commerce

**Le consommateur n'aime pas se faire rouler par un vendeur. Pourtant, il aime bien dénicher une véritable aubaine.**

**De nos jours, étant donné les subtilités du marché, il est souvent difficile de savoir à quoi s'en tenir. Ce qui semble être au premier coup d'oeil une occasion inespérée, peut s'avérer une escroquerie.**

**La plupart des entreprises respectent les règles d'éthique commerciale, mais certains escrocs cherchent à s'enrichir du jour au lendemain aux dépens de consommateurs crédules qui pensent pouvoir obtenir quelque chose pour rien.**

**Chaque année, les consommateurs pourraient éviter d'adresser des milliers de plaintes au ministère de la Consommation et du Commerce de l'Ontario s'ils étaient mieux avertis des procédés malhonnêtes et comprenaient mieux leurs droits et leurs devoirs. Chez les consommateurs, les poissons d'avril existent à longueur d'année.**



## Attrapes courantes ...

Le jeu qu'on joue, c'est la tromperie. On trompe le consommateur de diverses façons, mais dans chaque cas on fait une entorse à la vérité pour augmenter les profits.

Si vous achetez dans les conditions suivantes, prenez garde aux supercheries les plus usuelles.

### Attirer et substituer

L'un des moyens les plus flagrants consiste à attirer et substituer. On attire le consommateur par une réclame qui promet un objet précis à un prix particulièrement bas. Toutefois, le vendeur ne vend pas cet article, sous prétexte qu'il est de moindre qualité. Il cherche plutôt à pousser le consommateur à acheter un article de substitution à un prix plus élevé. On trouve toutes sortes de variations sur ce thème. Voici quelques exemples courants:

**Tapis** — Certains vendeurs annoncent la vente de tapis pour trois pièces à un prix dérisoire. Cependant, on se rend compte habituellement que les trois pièces sont beaucoup plus petites que la normale et que le tapis est de très mauvaise qualité. Ainsi, le consommateur est amené à acheter un tapis plus grand et de meilleure qualité, à un prix sensiblement supérieur.

**Achat de viande en vrac** — Le boucher annonce des prix extrêmement bas. Ensuite, il mentionne que la viande contient, par exemple, 40% de gras; il essaie alors de vendre une viande plus maigre à des prix beaucoup plus élevés.

L'annonce ne précise pas que l'on compte des frais additionnels pour la coupe, l'emballage et autres services. Le boucher peut éviter de mentionner que les achats en vrac contiennent beaucoup de coupes que le client n'achèterait pas normalement, et qu'on trouve beaucoup d'os et de gras.

### **Plans d'achat d'aliments et d'un congélateur —**

Souvent, l'achat de viande fait partie d'un plan d'achat d'aliments et d'un congélateur. Ceci veut dire que le consommateur, déjà pris dans les pièges mentionnés ci-dessus, finit également par payer un congélateur et souvent même un four à micro-ondes, sans avoir l'avantage de comparer les marques et les prix pour choisir le type d'appareil qui répond à ses besoins.



### **“Cadeaux”, “rabais” et autres “aubaines”**

Le consommateur se laisse facilement prendre par la promesse de cadeaux. Cependant, dans certains cas le consommateur doit acheter un deuxième article à un prix gonflé pour couvrir le coût de la marchandise donnée en cadeau. D'autres fois, le consommateur est amené à acheter un article qu'il n'achèterait pas dans les circonstances habituelles.

Parfois on cherche à faire croire que les prix sont bas en les qualifiant de “prix d'aubaine”, “prix de gros” ou “prix du fabricant”, alors qu'en réalité ils ne sont pas plus bas que d'habitude.

**Appareils électro-ménagers** — Par exemple, on offre la possibilité de gagner une radio “gratuite” avec l'achat d'un lave-vaisselle. Toutefois, on a haussé le prix du lave-vaisselle pour couvrir le coût de la radio.

**Bons de rabais et “chèques de remise”** — Ce sont souvent des moyens pour faire acheter au consommateur un certain produit, mais ils permettent rarement de faire des économies appréciables. Dans beaucoup de cas, le prix a été haussé pour couvrir le rabais, ou le produit ne vaut pas plus que le prix de rabais demandé.



**Ventes de magazines** — Parfois on sollicite le consommateur par téléphone et on lui annonce qu'il recevra un cadeau et des magazines gratuits moyennant des frais de livraison minimales. Plus tard, un vendeur se rend chez le consommateur pour le persuader de signer un contrat d'abonnement.

## **Plans de développement personnel**

Comme la plupart des gens cherchent à se développer au plan personnel, toutes sortes de plans leur promettent le succès et la confiance en soi, grâce à des leçons de danse, des appareils et des programmes de culture physique, des accessoires de beauté, et ainsi de suite.

Trop de consommateurs se laissent persuader de signer des contrats à long terme pour des activités dont ils se désintéresseront peu après. Les centres communautaires offrent habituellement le même genre d'activités à un prix plus raisonnable et sans contrat de longue durée.

**Centres de culture physique** — Le consommateur enthousiaste se laisse attirer par la promesse d'une offre initiale à bas prix. Ensuite, on le persuade de signer un contrat à long terme beaucoup plus cher. Le consommateur se désintéresse bientôt de la culture physique, mais il doit continuer de verser les paiements qu'il a convenu de faire en vertu du contrat.

**Clubs sociaux** — Certains studios de danse se présentent comme des clubs sociaux afin d'attirer les personnes seules par leur point faible. Ensuite, ils convainquent les clients de signer un contrat de longue durée qui coûte cher, en échange de leçons de danse qui multiplieront leurs contacts sociaux.

**Miracles par correspondance** — Développer ou raffermir les muscles, développer le buste, perdre du poids et réduire son tour de taille, crèmes anti-rides et épilatoires pour le visage — telles sont les prétentions miraculeuses les plus communes. On fait croire au consommateur que certains accessoires et produits chimiques donnent les mêmes résultats en moins de temps que d'autres méthodes offertes à un prix raisonnable et d'usage plus sûr.

**École de métiers et cours par correspondance** — On promet à l'étudiant intéressé un certificat en divers domaines, qu'il s'agisse du travail de détective, d'annonceur radiophonique, de chauffeur de ca-

mion. Toutefois, il se peut que les certificats ne soient pas reconnus par les associations professionnelles ou que les cours ne préparent pas l'étudiant à un travail dans ce domaine.

Ce genre de cours n'est pas nécessairement le seul moyen de parfaire son éducation; le consommateur devrait d'abord se renseigner auprès du collègue communautaire local, qui offre des cours mieux reconnus et habituellement à meilleur marché.

## **Offres d'emploi**

Parfois, dans certaines offres d'emploi, on demande au candidat de payer sa formation avant qu'on ne lui montre comment faire de la vente à commission pour la compagnie. Ce genre de pratique n'est pas courant ni nécessaire lorsqu'on offre un véritable emploi.

**Remplir des enveloppes** — Dans certains annonces, on prétend que l'on peut gagner, par exemple, \$200 par semaine à remplir des enveloppes chez soi. Toutefois, il arrive souvent que la somme requise ne rapporte rien de plus que des dépliants expliquant comment afficher une annonce dans le supermarché local ou la laverie automatique.

**Emplois à l'extérieur de la ville** — Quelquefois, on annonce des emplois très bien payés à l'extérieur de la ville pour des travailleurs non qualifiés. L'intéressé doit payer pour obtenir le nom des employeurs, mais souvent il se fait refiler une liste de vieilles annonces ou d'adresses touristiques.

**Emplois à l'étranger** — Encore une fois, on procède à peu près de la même façon. L'intéressé paie une somme considérable pour obtenir un curriculum vitae tapé au propre et une liste de compagnies, américaines pour la plupart, qui sont susceptibles d'avoir des filiales dans les pays étrangers.

On devrait se souvenir que rares sont les pays où l'on a besoin de travailleurs non qualifiés, car le chômage dans ces secteurs existe partout. Le travailleur qualifié qui cherche du travail à l'étranger peut généralement obtenir gratuitement l'adresse des compagnies en consultant l'index des entreprises commerciales qui se trouve à la bibliothèque publique, dans la section des affaires. On peut également s'adresser aux consulats ou aux représentants gouvernementaux des pays étrangers, qui connaissent bien la demande d'emploi et les possibilités de carrière dans leur pays.





## Réparation et rénovation de la maison

Les plaintes les plus courantes concernent les travaux de toiture, parement, pavage, isolation, cheminée et fondation. Un grand nombre de ces plaintes viennent de consommateurs que l'on a persuadé de faire des réparations inutiles.

**Aménagement paysager** — Les propriétaires de maisons dans les quartiers neufs sont souvent victimes de paysagistes sans scrupules qui leur vendent des buissons, arbustes et arbres presque morts, parce qu'on les a probablement arrachés sans garder les racines.

**Couche d'humus pour le gazon** — Certains vendeurs qui passent de porte en porte peuvent faire croire au consommateur que le gazon a besoin d'humus et lui vendre ainsi d'énormes quantités à des prix exorbitants. Mais l'humus peut être tout simplement du brin de scie imbibé d'huile.

De même, le vendeur peut proposer au propriétaire une offre globale pour arroser le gazon de fertilisants et d'herbicides. Mais le mélange n'est parfois que de l'eau mélangée à de l'eau.

**Jardinage** — Certaines compagnies qui vendent par correspondance exagèrent dans leurs annonces au sujet, par exemple, "de fraises grosses comme des pamplemousses". Cependant, les fruits et les légumes ne dépassent pas la taille normale en Ontario.

## Fraudes monétaires

**Fausse factures** — Certaines entreprises envoient leurs offres de service sous forme de pseudo-factures dans l'espoir que les gens enverront leur paiement sans se poser de questions. Pour ne pas se laisser prendre, il faut se donner la peine de lire chaque facture pour s'assurer qu'il s'agit de véritables factures, avant de les payer.

**Faussees oeuvres de charité** — La plupart des collectes d'argent sont faites par des organisations légitimes qui aident véritablement les nécessiteux. Mais certains organisateurs de collectes sont malhonnêtes et gardent pour eux-mêmes jusqu'à 90 pour cent des fonds recueillis. Les plus notoires sont les imposteurs clandestins qui opèrent par téléphone et insistent pour aller chercher l'argent tout de suite. On recommande de toujours vérifier l'existence d'oeuvres de charité inconnues en s'adressant au bureau d'éthique commerciale ou à la chambre de commerce, avant de verser une contribution.

**Acheteurs de bijoux** — Le prix de l'or ayant augmenté, les bijoux ont acquis encore plus de valeur. Le consommateur devrait se méfier de quiconque se présente à la porte pour acheter de vieux bijoux. Avant de vendre quoi que ce soit, il devrait faire évaluer ces objets précieux par un évaluateur de bonne réputation, s'il veut obtenir un bon prix.

Le même principe vaut pour les antiquités.

**Possibilités d'investissement** — L'occasion à ne pas laisser passer, l'investissement qui rapportera un intérêt incroyablement élevé, devrait d'abord faire l'objet d'un examen approfondi. S'il s'agit de valeurs immobilières, on devrait inspecter les lieux mêmes. Le consommateur peut obtenir un taux d'intérêt fantastique, mais perdre son capital.

## **Les réparations**

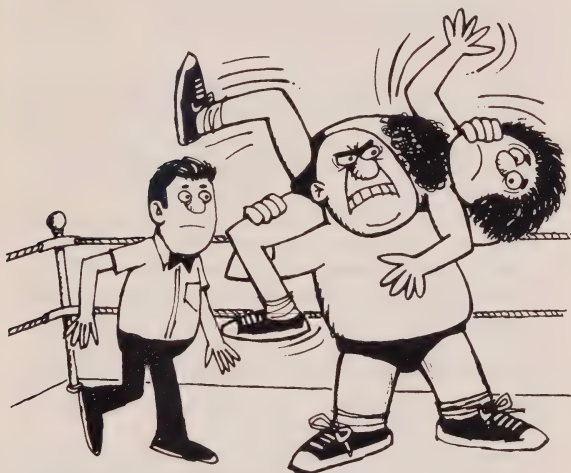
La réparation d'un téléviseur n'est jamais une aubaine, mais il vaut mieux s'adresser à un atelier de réparation de bonne réputation de téléviseurs alors qu'en réalité ils s'y connaissent très peu. Ils disent au client qu'il faut apporter l'appareil à leur atelier, mais en réalité ils l'apportent chez un réparateur compétent et présentent au client une facture beaucoup plus élevée que le prix réel de la réparation.

**Réparation des voitures** — Certains mécaniciens sans scrupules citent d'abord un prix dérisoire pour les réparations dans le seul but d'obtenir l'autorisation du client. En fait, le mécanicien ne veut pas faire les réparations au prix cité et se permet d'ajouter toutes sortes d'autres frais pour des réparations inutiles. Dans un garage connu et bien réputé, on donnera le prix estimatif *par écrit* et on s'en tiendra à ce prix.

## ... et encore des ruses

Le mobilier de la maison est mis en vente à très bas prix pour cause de déménagement. Cependant, le propriétaire des meubles remplit de nouveau la maison de meubles prétendument très chers et continue d'attirer les clients par son histoire d'exécutif transféré.

**Les achats par correspondance** peuvent vous faciliter la vie lorsque vous faites affaire à des maisons réputées et bien établies. Mais quelques exploitants malhonnêtes réussissent encore chaque année à soulager des centaines de consommateurs de milliers de dollars, sans leur donner quoi que ce soit en retour. Le consommateur doit toujours veiller à commander ses articles en payant comptant sur livraison (C.O.D.); il est toujours imprudent de payer quoi que ce soit avant la livraison.



## Consommateur, protège-toi

En plus de garder l'oeil ouvert pour éviter les attrapes, mettez en pratique les conseils suivants pour vous garantir les meilleurs achats:

### Faites toujours affaire avec des entreprises réputées

Vérifiez la réputation de l'entreprise auprès du bureau d'éthique commerciale ou de la chambre de commerce. Demandez aux amis où ils obtiennent tel article. Avant de faire réparer votre maison, allez voir les travaux que l'entrepreneur a déjà réalisés ailleurs.



## **Soyez avertis**

- Voyez les prix dans d'autres magasins avant de vous prévaloir d'une offre "spéciale".
- Outre les prix, comparez également la qualité du produit, la garantie offerte, les possibilités de service et autres facteurs.
- Sachez que le moins cher n'est pas toujours le meilleur.
- Ne vous laissez pas influencer.
- Prenez le temps de bien choisir.
- Faites-vous une idée exacte de ce que vous cherchez avant de magasiner.
- Résistez au désir impulsif d'acheter.
- Avant de faire des réparations, obtenez au moins trois devis estimatifs.
- Vérifiez si le colporteur est inscrit au bureau des services au consommateur le plus rapproché (voir la liste des adresses à la dernière page).

## **Lisez attentivement les réclames**

- Méfiez-vous des promesses exagérées de satisfaction. Si cela vous semble trop beau pour être vrai, vous avez probablement raison.
- Voyez si toutes les données importantes y sont mentionnées.
- Rappelez-vous que le prix du "fabricant" n'est pas toujours inférieur au prix de détail.
- Gardez la copie de l'annonce réclame au cas où la marchandise ne répond pas aux promesses de satisfaction.

## **Par écrit, s'il vous plaît!**

Avant de vous engager à acheter, exigez d'avoir les données suivantes par écrit:

- les limites et les conditions imposées par le magasin dans le cas d'un remboursement ou d'un échange;
- les dates de livraison;
- les dates de commencement et d'achèvement;
- les frais d'installation;
- le service après-vente et qui en a la charge;
- toutes les promesses concernant les garanties.

## **Comprendre le contrat**

Si vous signez un contrat, lisez attentivement chaque clause. Souvenez-vous bien que vous êtes lié par la signature d'un contrat. Si vous changez d'avis au sujet d'un achat ou si vous trouvez meilleur prix ailleurs, vous êtes encore lié par votre engagement.

En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, tout contrat doit comporter les mentions suivantes:

- les noms et adresses de l'acheteur et du vendeur;
- une description précise des marchandises et des services;
- le détail du prix des marchandises et des services;
- les modalités de paiement;
- toute garantie sur les marchandises ou les services;
- la signature de l'acheteur et du vendeur.

Assurez-vous que tout autre facteur pertinent figure dans le contrat. L'entente verbale n'est pas suffisante.

Repérez tous les espaces laissés en blanc sur le contrat et inscrivez-y N/A (non applicable) ou néant. Tout changement doit porter les initiales de l'auteur. Conservez l'exemplaire original du contrat.

## Comprendre les garanties

La garantie doit préciser:

- le nom et l'adresse du manufacturier;
- à qui incombe la responsabilité de garantie, au fabricant ou au détaillant;
- si elle s'applique au produit tout entier ou seulement à certaines pièces;
- si le coût de la main-d'oeuvre est compris, de même que celui des pièces;
- la durée de validité;
- si la garantie est proportionnelle, c'est-à-dire si la responsabilité du manufacturier décroît avec le temps.

Souvent il faut poster les cartes de garantie au manufacturier dans un certain délai.

Rappelez-vous que la garantie peut ne pas être valide si les réparations ne sont pas effectuées par les personnes autorisées, si l'on n'a pas utilisé les pièces du fabricant ou si l'on a acheté un produit de seconde main.

Conservez l'exemplaire original de chaque garantie.

## Le paiement

Si vous devez emprunter, renseignez-vous auprès de plusieurs banques, compagnies de fiducie ou autres établissements de crédit.

Demandez quel est le coût total de l'emprunt, intérêts compris. Assurez-vous de bien comprendre les conditions de paiement.

S'il s'agit de réparations à la maison, prenez également les précautions suivantes:

- Avant le commencement des travaux, ne versez pas d'acompte qui soit supérieur à 10 pour cent du coût total.
- Ne payez pas en argent comptant. Payez par chèque afin d'avoir une preuve de la transaction.
- Ne signez pas de billet attestant la réalisation des travaux avant que le travail n'ait été effectué à votre goût.

En vertu de la Loi sur le privilège des constructeurs et des fournisseurs de matériaux, vous devez retenir une somme équivalent à 15 pour cent du coût du contrat pour une période de 37 jours à compter de la fin des travaux, même si le contrat stipule que vous devez verser le paiement final dès la fin des travaux. Cette disposition de la loi vous met à l'abri d'une dette éventuelle au cas où l'entrepreneur n'aurait pas payé ses employés, les sous-entrepreneurs ou les fournisseurs de matériaux.

## **Comment porter plainte**

Avant d'aller au magasin, assurez-vous que votre plainte est légitime. Aviez-vous des attentes déraisonnables concernant le produit? Êtes-vous bien renseigné sur les conditions de remboursement posées par le magasin?

Ne vous emportez pas. Expliquez clairement votre problème au vendeur, avec calme.

Si le commis-vendeur est incapable de vous aider, adressez-vous au gérant. Soyez prêt à expliquer ce que vous voulez que l'on fasse pour régler votre plainte.

Vous n'obtenez pas satisfaction? Envoyez une lettre recommandée au responsable ou portez-la en main propre. Dans la lettre, il faut inclure:

- votre nom, adresse et numéro de téléphone;
- le nom et le type de produit acheté;
- la date d'achat et le prix payé;
- la nature du problème et vos démarches pour le résoudre;
- les copies des reçus, des autorisations de travail et de tout autre document;
- ce que vous voudriez que la compagnie fasse pour résoudre le problème.

Si vous avez signé un engagement vous obligeant à faire des paiements réguliers pour votre achat, envoyez une copie de votre lettre à la compagnie ou à la banque qui vous a fait crédit.



Négociez. Il se peut que certains magasins n'accorde pas de remboursement, mais vous pouvez néanmoins persuader le marchand d'échanger votre marchandise ou de faire quelque autre arrangement.

Si vous estimez que le produit ne correspond pas aux promesses, réclames et autres représentations faites au sujet de ses dimensions, de sa qualité ou de sa fabrication, communiquez avec le bureau des services au consommateur le plus proche. En vertu de la Loi sur les pratiques de commerce, vous avez la possibilité d'annuler le contrat dans les six mois suivant sa signature, si le vendeur s'est livré à une pratique commerciale malhonnête pour vous inciter à faire l'achat.

La Loi sur les pratiques de commerce, mise en application par le ministère de la Consommation et du Commerce de l'Ontario, vous protège contre les représentations fausses, trompeuses ou mensongères. Pour annuler un contrat, envoyez une lettre recommandée qui déclare: "J'exerce mon droit de résiliation en vertu de l'article quatre de la Loi sur les pratiques de commerce." Énoncez ensuite les raisons motivant votre demande de résiliation de contrat.

Le consommateur jouit d'une protection supplémentaire lorsqu'il fait affaire avec un vendeur à domicile. La Loi sur la protection du consommateur vous accorde un délai de réflexion de deux jours: à moins de deux jours ouvrables, vous pouvez annuler un contrat d'une valeur de \$50 et plus que vous avez signé chez vous. Vous n'avez pas à fournir d'explication. Il vous suffit d'envoyer une lettre recommandée à l'adresse figurant sur le contrat.

Si l'on annule un contrat en vertu de l'une ou l'autre loi mentionnée ci-dessus, il faut retourner le produit pour obtenir le remboursement des sommes payées. Si vous n'arrivez pas à résoudre votre problème, le personnel du bureau des services au consommateur essaiera d'intervenir en votre faveur.

Vous pouvez également communiquer avec les organisations locales de consommateurs, la chambre de commerce de votre localité ou le bureau d'éthique commerciale local pour leur demander de l'aide.

Mettez-vous en rapport avec l'une des associations industrielles ou commerciales dont la compagnie ou le marchand fait partie.

Déposez une plainte à la cour des petites créances si le montant est de \$3,000 ou moins, dans la Communauté urbaine de Toronto, ou de \$1,000 ou moins, dans le reste de l'Ontario. Pour plus de renseignements concernant le tribunal des petites créances, consultez le bureau du Procureur général de l'Ontario, dont vous trouverez l'adresse dans l'annuaire téléphonique local sous la rubrique "Gouvernement de l'Ontario".

## **Bureaux des services au consommateur:**

250, avenue Windsor  
Windsor (Ontario) N9A 6V9  
(519) 254-6413

143 est, rue Main  
Hamilton (Ontario) L8N 1G4  
(416) 529-8177

139 nord, rue George  
Peterborough (Ontario) K9J 3G6  
(705) 743-8728

199, rue Larch, 5<sup>e</sup> étage  
Sudbury (Ontario) P3E 5P9  
(705) 675-4378

C.P. 5000  
Thunder Bay (Ontario) P7C 5G6  
(807) 475-1641

C.P. 5600, Terminus A  
London (Ontario) N6A 2P3  
(519) 679-7150

555, rue Yonge  
Toronto, (Ontario) M7A 2H6  
(416) 963-0321

1673, avenue Carling  
Ottawa (Ontario) K2A 1C4  
(613) 725-3679

## Soyez un consommateur averti

Le ministère de la Consommation de l'Ontario a publié plusieurs autres brochures sur des sujets intéressant le consommateur, comme par exemple:

- ☐ L'a, b, c de la réparation automobile
- ☐ Rénovation sans déception
- ☐ L'assurance . . . vous ne pouvez pas prendre le volant sans elle
- ☐ Les détecteurs de fumée
- ☐ Monter une petite entreprise
- ☐ Guide des services du Ministère
- ☐ Liste complète des publications

On peut obtenir ces publications sur place au Centre d'information des consommateurs, 555, rue Yonge, Toronto (appels à frais virés au 416-963-1111), ou dans les bureaux des services au consommateur à Hamilton, London, Ottawa, Peterborough, Sudbury, Thunder Bay et Windsor.

Pour commander directement par la poste, veuillez cocher ci-dessus les sujets qui vous intéressent, remplir la formule suivante et l'adresser au:

Centre d'information des consommateurs  
Ministère de la Consommation et du Commerce  
de l'Ontario  
555, rue Yonge  
Toronto (Ontario) M7A 2H6

Nom: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_  
(no et rue) (app.)

\_\_\_\_\_  
(ville) (prov.) (code postal)

### **Donnez-nous de vos nouvelles.**

*Le ministère de la Consommation accueille avec plaisir toute observation et suggestion concernant son matériel d'information, ses programmes et ses services au consommateur. De cette façon il lui est possible de mieux répondre à vos besoins face au marché.*



**Notes:**

**Notes:**

3/81—10M  
ISBN 0-7743-6144-1

## Be an informed consumer

The Ontario consumer ministry has published a number of other booklets covering a range of consumer topics, such as:

- ☐ The Business Practices Act
- ☐ The Consumer Protection Act
- ☐ The Consumer Reporting Act
- ☐ Credit and You
- ☐ Car repairs
- ☐ Home repairs; insulation; paving; siding
- ☐ Mail order business
- ☐ Phoney charities
- ☐ Pyramid sales
- ☐ Dream merchants
- ☐ Consumer complaints
- ☐ Buying a car

Copies of these publications may be picked up in person at the Consumer Information Centre, 555 Yonge St., Toronto (teephone collect at 416-963-1111), or from Consumer Services Bureaus in Hamilton, London, Ottawa, Peterborough, Sudbury, Thunder Bay and Windsor.

For direct mail requests, please check the above publications of interest, complete the following form, and mail to:

Consumer Information Centre  
Ontario Ministry of Consumer and  
Commercial Relations  
555 Yonge St.  
Toronto, Ont. M7A 2H6

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

(street & no.) \_\_\_\_\_

(apt.) \_\_\_\_\_

(city) \_\_\_\_\_

(prov.) \_\_\_\_\_

(postal code) \_\_\_\_\_

***We'd like to hear from you.***

The consumer ministry welcomes any comments and suggestions on its information materials, programs and customer services. In this way we can best respond to your needs in the marketplace.



## Consumer Services Bureaus

250 Windsor Ave.  
Windsor, Ont. N9A 6V9  
(519) 254-6413

143 Main St. E.  
Hamilton, Ont. L8N 1G4  
(416) 529-8177

139 George St. N.  
Peterborough, Ont. K9J 3G6  
(705) 743-8728

199 Larch St., 5th Floor  
Sudbury, Ont. P3E 5P9  
(705) 675-4378

P.O. Box 5000  
Thunder Bay, Ont. P7C 5G6  
(807) 475-1641

Box 5600, Terminal 'A'  
London, Ont. N6A 2P3  
(519) 679-7150

555 Yonge St.  
Toronto, Ont. M7A 2H6  
(416) 963-0321

1673 Carling Ave.  
Ottawa, Ont. K2A 1C4  
(613) 725-3679

The Business Practices Act, administered by the Ontario Ministry of Consumer and Commercial Relations, protects you against false, misleading or deceptive representations. To cancel a contract, send a registered letter which states "I exercise my right of rescission under section four of The Business Practices Act." Include your reasons for making the request.

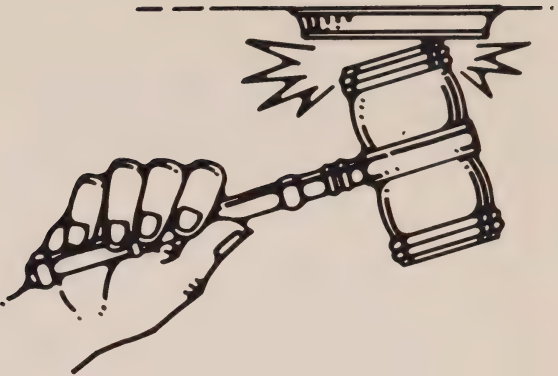
Additional protection applies for consumers when dealing with door-to-door salespeople. Under The Consumer Protection Act you have a two-day 'cooling off' period: within two working days, you may cancel a contract for \$50 or more signed in your home. You don't have to give a reason for the cancellation. Just send a registered letter to the address shown on the contract.

Cancelling a contract under either of the above two Acts involves returning the product and getting a refund of monies paid. If you are unable to resolve your problem, the staff at the Consumer Services Bureau will attempt to mediate on your behalf.

You can also contact local consumer organizations, the local Chamber of Commerce or the Better Business Bureau and ask for their assistance.

Get in touch with any industrial or trade associations to which the company or merchant belongs.

File a claim in small claims court if the amount is \$3,000 or less in Metro Toronto, or \$1,000 or less in the rest of Ontario. Further information about small claims court is available from the Ontario Attorney General's office, listed under "Government of Ontario" in your telephone directory.



The Mechanics' Lien Act requires you to hold back 15 per cent of the contract price until 37 days after the work is completed, even if the contract calls for full payment upon completion of the work. This protects you from liability if the contractor has not paid the employees, or the subcontractors, or the suppliers for materials.

## How to complain

Before going to the store, make sure your complaint is legitimate. Did you have unreasonable expectations about the product? Do you understand the store's refund policy?

Don't lose your temper. Explain your problem clearly and calmly to the sales clerk.

If the sales clerk is unable to help you, see the manager. Be prepared to explain what you want done about your complaint.

Still no satisfaction? Send a registered letter to the person in charge or hand deliver it. The following information should be included:

- your name, address and telephone number;
- the name and type of product purchased;
- date of purchase and price paid;
- an outline of the problem and your attempts to solve it;
- copies of receipts, work orders and any other documentation;
- what you want the company to do about your problem.

If you have signed an agreement to make regular payments on your purchase, send a copy of your letter to the company or bank from which credit was obtained.

Negotiate. Although some stores may not give refunds, you may persuade the merchant to exchange your purchase or make alternate arrangements.

If you believe the product doesn't live up to sales claims, advertisements or other representations regarding its size, quality or style, contact your nearest Consumer Services Bureau. Under The Business Practices Act, you may be able to cancel the agreement within six months of signing the contract if the seller induced you to buy and, in doing so, engaged in an unfair business practice.

## Understand the warranties and guarantees

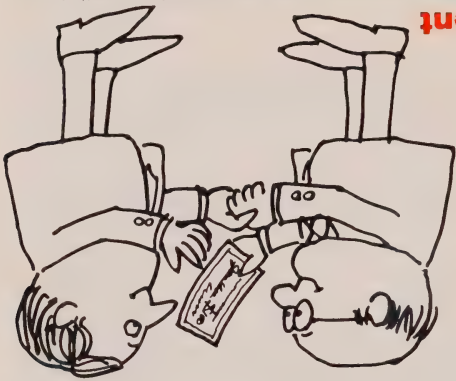
Every warranty or guarantee should specify:

- the name and address of the manufacturer;
- who is responsible for the product — the manufacturer or retailer;
- whether the whole product is covered or just some of its parts;
- whether the cost of labor is covered as well as the parts;
- the length of the coverage;
- whether the guarantee is prorated, which means the manufacturer's responsibility decreases over time.

Warranty cards often must be mailed to the manufacturer within a certain length of time.

Remember that the warranty or guarantee may not be binding if the repairs are not done by authorized people, the manufacturer's parts were not used or the product was purchased second-hand.

Keep all original warranties and guarantees.



## Payment

- If you require financing, shop around for credit by contacting several banks, trust companies or other lenders.

Find out the total credit cost, including interest charges. Make sure you understand the terms of repayment.

For home repairs, follow these additional tips:

- Don't pay more than 10 per cent as a deposit before work begins.
- Don't pay cash. Pay by cheque so you will have a record of the transaction.
- Don't sign a completion certificate until the job is completed to your satisfaction.



Make sure any other relevant factors are included in this document. A spoken agreement is not sufficient.

Look for any blank spaces in the contract and mark them "N/A" (not applicable) or "Nil". Initial any changes. Keep original contracts.

The following terms must be included in every contract under The Consumer Protection Act:

- the name and address of the buyer and seller;
- a detailed description of the goods and services;
- an itemized price breakdown of the goods and services;
- the terms of payment;
- any guarantee on the goods or services;
- the signatures of the buyer and seller.

If you are signing a contract, read every detail carefully. Remember that most contracts are binding. If you change your mind about a purchase or find a better price elsewhere, you may still be bound by the agreement.

## Understand the contract

Insist on having the following in writing before you agree to purchase:

- the terms and conditions of the store's refund and exchange policy;
- delivery dates;
- starting and completion dates;
- installation charges;
- after-sale service and who is responsible for it;
- any promises made regarding warranties or guarantees.

## Write on!

- Watch for exaggerated performance claims. If it sounds too good to be true, it probably is.
- Make sure all relevant information is included.
- Remember that 'factory' prices may not be any cheaper than retail prices.
- Keep copies of advertisements in case goods don't live up to claims.

## Read advertising claims carefully

## Read advertising claims

- Avoid impulse buying.
- For repairs, always get at least three estimates.
- Check the registration of door-to-door sellers at your nearest Consumer Services Bureau (see addresses at the end of this booklet).

**Mail order** buying can be the most convenient way of shopping when dealing with reputable, established firms. But a few unethical operators still separate hundreds of consumers from thousands of dollars each year without giving anything in return. Consumers should always order merchandise C.O.D. (cash on delivery); it is never wise to pay in advance for anything.



## Consumer: protect yourself

As well as being alert to some of the tricks, you can also help assure you get the best deal by following this advice:

### Always deal with

### reputable businesses

Check the reputation of a business with your local Better Business Bureau or Chamber of Commerce. Ask friends where they shop for specific items. For home repairs, inspect work the contractor has previously done.

### Shop carefully

- Check prices at various stores to make sure 'special' offers will actually save you money.
- Compare product quality, warranties, service arrangements and other factors as well as prices.
- Remember the cheapest isn't always the best.
- Don't be pressured.
- Choose carefully.
- Have a firm idea of what you are looking for before shopping.

**Investment opportunities.** An 'investment opportunity of a lifetime' offering unbelievably high interest rates should first be thoroughly investigated. If it involves property, it should be personally inspected. Consumers may get fabulous interest rates but lose their capital.

## Repair schemes

**Television repairs** are never a bargain, but it always pays to deal with an established repair shop. Some so-called TV repair people are moonlighters who know little about repairs. They tell consumers their sets must go into the shop. Then they take the set into a competent repair shop and charge the consumer much more than the actual repair cost.

**Car repairs.** Some unscrupulous car mechanics will quote ridiculously low repair prices just to get the consumer to authorize the repairs. The mechanic has no intention of repairing the car at the quoted price and usually charges for all sorts of additional, unnecessary repairs. An established and reputable car repair shop will give quoted prices in writing and stick to them.

## ... and more tricks

**Home furniture** of a 'transferred executive' is advertised at a very low price. However, the seller keeps restocking the home with highly overpriced furniture and continues to lure in customers with his 'moving' story.



**Landscaping.** Homeowners in a new subdivision are often the unsuspecting victims of unscrupulous landscapers who sell them bushes, shrubs and trees that are almost dead. They may have been ripped out of the ground without roots.

**Lawn top dressing.** Claiming that humus is good for grass, door-to-door sellers may persuade consumers to buy large quantities at exorbitant prices. But the so-called humus may turn out to be sawdust and oil.

Similarly, a seller may offer homeowners a package deal for spraying the lawn with fertilizer and weed killer. But the mixture may turn out to be water and water.

**Garden products.** Some mail order companies make extravagant claims about 'strawberries the size of grapefruit', for example. However, fruits and vegetables will not grow larger than normal in Ontario.

## Money frauds

**Look-alike invoices.** Some businesses send out solicitations for services that resemble invoices for such services, in the hope that people will send payment without questioning these 'bills.' The only way to avoid losing money this way is to check carefully all bills to make sure they are actually invoices before paying them.

**Phoney charities.** Most fund-raising organizations are legitimate and really help those in need. But some unethical fund-raisers keep as much as 90 per cent for themselves. The most notorious are the 'boiler room' operators who call their 'victims' by telephone and want to pick up the money immediately. Consumers should always check unknown charities with the Better Business Bureau or the Chamber of Commerce before making any donations.

**Jewelry buyers.** With the high price of gold, the value of old jewelry has risen dramatically. Consumers should be suspicious of anyone coming to their home offering to buy old jewelry. Before selling anything, it is always advisable to have valuables appraised by a reputable jewelry appraiser in order to get a fair price.

The same principle applies to antiques.



## Employment opportunities

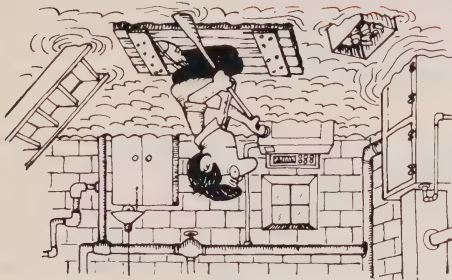
Some so-called job opportunities require applicants to pay for 'job training' before demonstrating and selling the company's product on a commission basis. If it's a genuine job offer, this usually isn't necessary.

**Stuffing envelopes.** Some advertisements claim the consumer can earn, for example, \$200 a week at home stuffing envelopes. However, the required investment often brings no more than a leaflet telling the investor how to post a notice in the local supermarket or laundromat.

**Out-of-town jobs.** High-paying, unskilled out-of-town jobs are sometimes advertised. For a fee, the consumer is given a list of contacts which often turns out to be an outdated collection of want ads or tourist information.

**Foreign employment** is a similar scheme. For a hefty investment, the consumer gets a typed resume and a list of companies, usually located in the U.S., which may have branches in foreign countries.

It should be remembered that most countries don't need unskilled workers as there is unemployment in those sectors everywhere. Skilled workers looking for foreign employment can usually get names and addresses of companies, for free, from the trade indexes found in the business section of libraries. Or, they can contact the local consulates or other foreign government representatives of those countries who are familiar with occupations in demand and employment opportunities in their country.



## Home improvements

Among the most frequent consumer complaints are home improvements concerning roofing, siding, paving, chimneys, foundations and insulation. Many of these complaints result from consumers being persuaded to have unnecessary repairs done.

## Self-improvement schemes

As most people are interested in improving themselves, a variety of schemes promise to turn them into more popular and confident persons through dancing lessons, fitness gadgets and programs, beauty aids and so on.

Too often, consumers are persuaded to sign long-term contracts for activities in which they may soon lose interest. These same activities are usually offered by community centres for more reasonable fees without long-term contracts.

**Fitness centres.** Enthusiastic consumers are lured by the promise of low-priced introductory deals.

They are then persuaded to sign expensive long-term contracts. They may soon lose their interest in fitness, but are still saddled with the payments they agreed to make in the contract.

**Social clubs.** Some dance studios pretend their businesses are social clubs in order to attract lonely, vulnerable people. They then persuade these people to sign expensive long-term contracts for dance lessons insisting that this will improve their social life.

**Mail order miracles.** Building or toning muscles, increasing bust size, reducing weight and inches, creaming away facial hair and wrinkles — these are the most popular among the instant miracle appeals. Consumers are led to believe that gadgets and chemicals are fast substitutes for legitimate, more reasonable and often safer methods of achieving the desired results.

**Trade schools and correspondence courses** ranging from detective work to radio announcing to truck driving promise the prospective student a certificate. But these certificates may not be recognized by professional associations or may not qualify the graduate for a job in these fields.

This type of schooling is not necessarily the only way for people to upgrade their education, and consumers should first check out local community college courses which are more acceptable and usually less costly.

**Food and freezer plans.** Bulk meat sales are often part of a food and freezer plan. This means that, in addition to the above tricks, the consumer also ends up paying for a freezer and often a microwave oven, without the advantage of shopping around and choosing the most appropriate type of appliance before buying it.



## **'Free' gifts, 'discounts', 'specials' and other**

Consumers often fall for promises of free gifts. However, in some cases the consumer must purchase a second item at a price that has been inflated to cover the cost of the free merchandise. In others, the consumer is induced to purchase something he or she wouldn't normally buy.

Words such as 'discount', 'wholesale' and 'factory-priced' are sometimes used to imply low prices when they are actually no cheaper than average. **Appliances.** The consumer may win a 'free' radio with the purchase of a dishwasher, for example. However, the price of the dishwasher has been increased to cover the cost of the radio.

**Discount certificates** and 'cheques' are often tricks to get the consumer to buy certain products, but they rarely result in substantial savings. Often the price has been raised to cover the discount, or the product is not worth more than the discount price anyway.

**Magazine sales.** Telephone solicitors may tell consumers they have been selected to receive a gift and free magazines for a small handling charge. A sales representative will then visit and talk the consumer into signing a subscription contract.



## Popular tricks ...

Deception is the name of the game. There are many ways in which consumers can be cheated in the marketplace, and they are all based on twisting the truth for higher profits.

If you are dealing in the following areas, watch out for these most common swindles:

### Bait and switch

One of the most notorious schemes is called 'bait and switch'. Consumers are 'baited' with, for example, advertisements promising a specific item at a special low price. However, the sales person will not sell this item, often claiming the quality is inferior. Instead he or she will use high-pressure sales tactics to 'switch' the consumer to a more expensive item. The variations on this theme are endless. Here are some common examples.

**Carpets.** Some dealers advertise three rooms of carpeting at an irresistibly low price. But as it usually turns out, the three rooms are much smaller than average and the carpeting is of very low quality. This way, the consumer will be pressured into buying better quality carpeting in larger sizes at a significantly higher price.

**Bulk meat sales.** Extremely low prices are advertised. The butcher then points out that the meat is, for example, 40 per cent fat and tries to sell the consumer leaner meat at much higher prices.

Additional charges for cutting, wrapping and other services may not be mentioned. And the butcher may fail to point out that the bulk order includes many cuts the consumer would not normally purchase as well as a great deal of bone and fat.

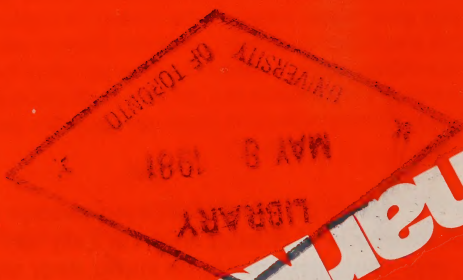


Consumers hate being tricked out of their money. But finding a good bargain is a real treat.

In today's complicated marketplace, it's often difficult to tell the difference. What appears to be a great deal at first glance may end up being a ripoff.

While most businesses are run ethically, the fast-buck operators thrive on gullible consumers who believe it is possible to get something for nothing.

Thousands of the consumer complaints that are handled by the Ontario Ministry of Consumer and Commercial Relations each year could be avoided if consumers were more aware of dishonest schemes and understood better their rights and responsibilities. Hal- lowen isn't the only time of year consumers can choose between tricks and treats.



# marketplace of the tricks beware of the





3 1761 11469811 1

